

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
UNIR - *CAMPUS* DE CACOAL
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

RONALDO LUCHI

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA AS
EMPRESAS**

**Trabalho de Conclusão de Curso
Artigo**

**Cacoal
2009**

RONALDO LUCHI

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA AS
EMPRESAS**

Artigo apresentado à Fundação
Universidade Federal de Rondônia,
Campus de Cacoal, como requisito parcial
para obtenção do Título de Bacharel em
Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Ms. Geraldo da Silva
Correia

Cacoal
2009

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS

Por:

RONALDO LUCHI

Artigo apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia, Curso de Ciências Contábeis, para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, mediante a Banca Examinadora, formada por:

Presidente

Prof. Ms. Geraldo da Silva Correia – Orientador - UNIR

Membro

Prof^a. Ms Lúcia Setsuko Ohara Yamada – UNIR

Membro

Prof. Esp. Cleberson Eller Loose - UNIR

**Cacoal
2009**

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, pelo tempo de suas vidas prestado à minha instrução e preocupações que passaram por minha causa, pelo amor, carinho e estímulo que me ofereceram, sem medir esforços, até a conclusão deste curso, dedico-lhes essa conquista com gratidão.

AGRADECIMENTO

A Deus por ser por sua permissão que acontecem todas as coisas na terra e ter permitido que eu concluísse este curso;

Aos meus pais, Silvino e Dolores;

Aos meus irmãos, Gilvan e Gircélia;

Ao meu Professor orientador, Geraldo da Silva Correia;

A todos os docentes e funcionários da UNIR;

Aos colegas de turma pelos anos que convivemos e aprendemos juntos;

A todos os que direta ou indiretamente me apoiaram durante toda a minha vida.

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS

Ronaldo Luchi¹

RESUMO

Este artigo demonstra que informação de qualidade é essencial para as empresas e é fundamental que elas tenham uma grande preocupação quanto a sua utilização, pois reflete diretamente no sucesso de uma organização, perante o mercado. Feito estudo sobre a importância da informação qualitativa para as empresas e verificação de como é utilizada e quais as principais preocupações dos empresários do município de Nova Brasilândia do Oeste - RO, em relação a fonte, quantidade e disponibilização em tempo hábil da informação, por meio de uma pesquisa-levantamento com questionário com perguntas fechadas aplicado a dez empresas do município. Na pesquisa realizada verificou-se que as empresas não possuem todas as informações que necessitam na tomada de decisão, suas fontes de informações somente atendem as necessidades quando dispõem dos dados necessários, isto é pouco eficazes. Afirmaram que já perderam oportunidades de mercado por não terem uma informação em momento certo. Ao analisar os dados obtidos, verifica-se que as empresas pesquisadas possuem uma estrutura organizacional onde permite que a informação seja utilizada de forma eficiente, mas estão aquém da real necessidade para empresas que procuram a excelência perante o ambiente globalizado em que mudanças acontecem a todo o momento.

Palavras-chave: Qualidade da informação. Tomada de decisão. Fonte de informação. Excelência.

INTRODUÇÃO

Em um mundo globalizado onde as mudanças acontecem a todo o momento, a informação é vital para a sobrevivência da empresa, e esta, sobretudo, deve ser de boa qualidade. Se for de má qualidade ou não chegar em tempo hábil, pode ocasionar perdas irreparáveis às empresas que necessitam utilizá-las. A informação é cada vez mais utilizada como um fator econômico para a empresa, indispensável para a tomada de decisão e para a execução dos diversos processos.

Uma boa informação não depende do seu dispêndio econômico para obtê-la, ou na complexidade de sua produção, mas sua importância está na necessidade da empresa em tê-la e na sua aplicação.

O objetivo deste artigo é estudar a importância da qualidade da informação para as empresas. Verificar como os empresários do município de Nova Brasilândia

¹ Graduando do curso de Ciências Contábeis pela Fundação Universidade Federal de Rondônia, Campus de Cacoal, sob orientação do Professor Ms. Geraldo da Silva Correia.

do Oeste, Rondônia, utilizam e o nível de preocupação com a qualidade da informação nas empresas pesquisadas, em relação à fonte, quantidade disponível e tempo em que é obtida a informação, que estas empresas usam em todos os seus processos decisórios; identificar os benefícios advindos para as empresas quando da utilização correta da informação.

Para isso realizar-se-á uma pesquisa-levantamento, com um questionário contendo somente perguntas fechadas, aplicado este às empresas do referido município. O método de abordagem científica utilizado é o dedutivo, transformando enunciados universais para casos particulares.

Diante deste contexto, procura-se saber se a informação qualitativa está disseminada no contexto das organizações. Organizações que não dispensam a atenção necessária à importância de sua qualidade, sobretudo, que elas tenham uma grande preocupação com a sua utilização. Podem causar impacto negativo, e os efeitos de utilização de uma informação sem qualidade podem ser irreversíveis. Por ser pela informação que é percebida, que são geradas as decisões, distorções acarretam em atitudes equivocadas, e, conseqüentemente, retrocesso no processo de continuidade da organização.

A qualidade obtida com a boa aplicação das informações levantadas na atividade da empresa, e oferecida para os usuários da organização, influencia na sua procura pelos seus clientes, ou na continuidade dos negócios da empresa com fornecedores e demais envolvidos.

Dentro do ambiente de uma organização, a informação já pode ser considerada um grande diferencial competitivo. Devido ao valor que ela representa para a empresa, para sua perfeita atuação no mercado, possuir informação confiável e no momento certo é uma grande vantagem competitiva; as empresas estão permanentemente dependentes de informação para uma boa atuação. A qualidade da informação gerencial é fator primordial para a tomada de decisões. Um bom grupo de trabalho envolvido na geração das informações e a aplicação dos dados obtidos, pela administração da empresa, devem ser considerados.

A empresa deve dispor de meios, pessoal ou tecnológico, para garantir a confidencialidade, confiabilidade, integridade e disponibilidade da informação, pois será o diferencial para empresas que pretendem destacar-se no mercado e manter a sua competitividade.

Os administradores e responsáveis pelas empresas devem atentar para as informações que recebem durante seu dia-a-dia de trabalho, pois dessas depende a continuidade de sua organização.

1 CONCEITO DE INFORMAÇÃO

Segundo Aurélio (1999 *apud* DA SILVA E OCULATI, 2005), "informação é um dado acerca de alguém ou algo; o conhecimento; segundo a teoria da informação, a medida da redução da incerteza".

Conforme De Oliveira (2005, p. 36) "Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões".

O gestor responsável por uma empresa precisa conhecê-la profundamente, bem como o ambiente em que ela está inserida. Todos os acontecimentos externos e internos devem ser observados e registrados e esses transformados em informação, isto o auxiliará na tomada de decisões futuras.

Informação segundo Gomes e Braga (2001 p. 25) "são dados organizados de modo significativo, agregando o conhecimento de especialistas, sendo um subsídio útil à tomada de decisão".

Informação é a premissa básica ao administrador para sua tomada de decisão, constitui-se de dados organizados, fazendo com que sua disponibilidade seja essencial para a organização, pois será a referência para o administrador.

Afirma De Sordi (2008, p. 10) "informação é a interpretação de um conjunto de dados segundo um propósito relevante e de consenso para o público-alvo".

Para que exista informação é necessária a manipulação e interpretação dos dados obtidos, estes podem ser externos ou produzidos pelo próprio controle interno, na atividade operacional ou gerencial.

2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Ao relatar qualidade da informação neste artigo, tentou-se defini-la em relação a sua quantidade disponibilizada; tempo em que é oferecida, isto é, se chega há tempo hábil de ser tomada a decisão; seleção ou filtragem de acordo com a necessidade ou objetivos da empresa e fonte da informação.

Informação realmente só terá utilidade para uma organização quando atender as expectativas sobre ela. Se sua geração não for a prazo certo, e só for percebida após sua efetiva necessidade, não terá valor para a empresa, representará um custo desnecessário para sua produção e será descartada.

Somente terá valor, a informação que atender as expectativas dos seus usuários, conforme o grau de exigência deste, ou o nível de relevância que a informação terá na empresa, e se será entendida pelo seu receptor, isto é, a informação deve ter padrões diferentes para diferentes usuários.

Faz-se a associação de qualidade e utilidade, a forma que a informação é apresentada e qual o papel que ela representa para o responsável, para manuseá-la e aplicá-la conforme a necessidade momentânea.

Para definir qualidade da informação Ferreira (2004, p. 79) diz que:

A informação tem qualidade quando satisfaz às expectativas do usuário/cliente. Essas especificações traduzem as exigências do trabalho atribuído ao usuário. É um conceito simples e pragmático que corresponde perfeitamente ao espírito dominante dos programas de qualidade porque, em última instância, significa que qualidade é aquilo que atende às necessidades do cliente. Associa, portanto, a qualidade à utilidade, da forma como ela é entendida pelo usuário da informação. É este que estabelece sua natureza, demarca sua extensão, define a forma em que deve ser apresentada e fixa a oportunidade em que deve recebê-la.

Fica evidente que para que uma informação tenha qualidade, tem que atender as exigências dos seus usuários. Pois a qualidade está relativa à expectativa individual de cada usuário, se a informação suprir todas as carências do seu receptor ela será uma informação útil e conseqüentemente de qualidade.

Em relação à qualidade da informação De Sordi (2008, p. 30) mostra que:

Na ciência da informação há duas linhas bem definidas e distintas de entendimento sobre a qualidade da informação. A primeira compreende a informação ou conhecimento como objeto ou conteúdo a ser desenvolvido, comprado, possuído ou vendido; sua natureza é explícita e direcionada aos aspectos objetivos da informação. A segunda estabelece um forte vínculo da informação ou conhecimento com as pessoas, que o detêm, procuram, utilizam, desenvolvem ou compartilham; apresenta natureza tácita e direcionada aos aspectos subjetivos da informação.

Isto é, a informação pode ser definida com uma propriedade pelo seu detentor e representar algo que possa ser desenvolvido, aprimorado ou transformado, mas sem uma grande integração das diferentes partes que detêm o

conhecimento. Ou algo do intelecto, relacionado tão somente as pessoas que a detêm e vão manipular os dados, neste o propósito está focado na troca de conhecimentos entre indivíduos, como exemplo, sistemas que permitem trabalho em grupo, vai mai além que dados organizados.

Para De Oliveira (2005 p. 38) "A informação facilita o desempenho das funções que cabem à administração: planejar, organizar, dirigir e controlar operações".

Beuren (1998, p. 13) afirma que "Fica nítida a importância da informação, pois é por meio dela que os gestores conseguem identificar tanto as oportunidades quanto as ameaças que o ambiente oferece à empresa".

O mundo externo à organização é repleto de mudanças, somente com pesquisas e aprofundamento que as empresas conseguem conhecer para assim superar os obstáculos que esse ambiente possui, tornando-as mais fortes e competitivas perante as demais.

2.1 Disponibilidade da informação em tempo hábil

Informação deve ser distribuída, repassada, transmitida de acordo com a necessidade e o acesso a ela deve ocorrer sem prejuízos de tempo, para que não se desatualize.

Conforme De Oliveira (2005, p. 37) "uma informação produzida que não seja distribuída em tempo hábil da tomada de decisão praticamente perde o seu sentido".

De Sordi (2008, p. 42) "Com o passar do tempo, as informações têm forte propensão a se desvincularem, a se desatualizarem da realidade que representam [...]. Quanto maior a velocidade de atualização das informações menor o risco de obsolescência".

Oportunidade e ameaças no ambiente empresarial ocorrem a todo o momento. Empresas que buscam seu espaço no mercado e manterem-se sempre competitivas devem estar atentas a todo o contexto em que estão envolvidas. Se um acontecimento, informação, que pode mudar algo em sua estrutura organizacional, como preço de venda, tendência de mercado, ou qualquer outro fator relevante, não chegar em tempo hábil aos administradores, não passará de uma informação inútil, e poderá assim trazer prejuízos a empresa.

Como mostra Oliveira *et al* (2004 p. 7) "A disponibilização eficiente e sistematizada de informações nas organizações que se propõem a adotar um sistema de gestão da qualidade é condição fundamental para o alcance dos resultados preestabelecidos".

Estrutura organizacional integrada, que facilite de forma eficaz, a comunicação entre todos os departamentos, entre todos os funcionários da empresa e também com o ambiente externo é fundamental para que as informações percebidas ou geradas e suas decisões atuem de forma a causar resultados positivos, conforme ações pretendidas pela sua administração e cheguem aos seus usuários atendendo as expectativas e anseios.

"Ao encarar a informação como um produto, estamos a considerar a existência de uma economia da informação, na qual consumidores, fornecedores e produtores de informação desempenham um papel no processo de criação de valor". (OLIVEIRA e AMARAL, 2004).

Informação agrega valor a uma organização, pode se tomar vantagem quando se tem algo, que possa trazer diferencial competitivo. Pois o valor de uma informação em um momento ser certo, não pode se quer ser estimado, ou pode ser a continuidade ou não de uma organização.

2.2 Seleção e filtragem das informações

A informação, devido a sua importância é fundamental para uma correta harmonia entre todos os processos de uma organização. Seu valor não está no seu dispêndio financeiro para obtê-la, mas sim na sua importância dentro do contexto em que a organização está inserida, e a sua necessidade.

Com relação à importância da informação, McGee e Prusak (1994 p. 3) "a informação, mais do que terra ou o capital, será a força motriz na criação de riquezas e prosperidade".

Segundo Martin (1991 *apud* DA SILVA e OCULATI, 2005) "O controle da informação é um fator de sucesso crítico para os negócios e sempre teve fundamental importância para as corporações do ponto de vista estratégico e empresarial".

Só terá valor para uma empresa a informação que atender os requisitos mínimos exigidos pela estrutura organizacional desta. A qualidade está inteiramente

ligada a sua excelência. Informações em excesso além de tomar o tempo irão confundir o administrador fazendo com que tome decisões equivocadas ou o tempo perdido para tomá-la seja muito grande fazendo com que não se alcance efeitos favoráveis. A qualidade está inteiramente ligada à produtividade, a melhoria de resultados e aumento de lucros.

De acordo com De Oliveira (2005, p.21) "as informações ficam tão dispersas dentro da empresa que exigem grande esforço para localizá-las e integrá-las.

Toda empresa possui objetivos e metas que são traçados no decorrer de seus planejamentos, podem ser até de nichos de mercados idênticos, mas com certeza todas as empresas não compartilharão sempre os mesmos focos. Uma necessidade em uma organização, não será automaticamente a da outra. Isso também acontece com a informação, um dado vital em uma empresa pode ser insignificante a outra. Deve se assim, utilizar-se de dados, informações, apenas relevantes a esta, pois se não haver essa filtragem o tempo perdido com processos inúteis podem ser prejudiciais a empresa.

2.3 Quantidade de informação

Em relação a quantidade de informação, De Oliveira (2005, p.21) afirma que, "há muita informação no mercado inadequada e poucas adequadas".

O excesso de informação além de ser prejudicial na tomada de decisão provoca um desperdício do tempo do administrador. A disponibilidade da informação também existe para restringir o acesso de pessoas não autorizadas, isso se faz para garantir que informações confidenciais não cheguem a pessoas não autorizadas. Isso se faz geralmente através de softwares que limitam o acesso dos usuários ou grupos de usuários. (DE SORDI, 2008, p. 40).

Outro problema da disponibilidade da informação é que, preferencialmente não deve ser de posse de apenas um funcionário da organização, pois se houver uma demanda muito grande por esta, e este estiver incomunicável, essa falta de disponibilidade pode ocasionar sérios problemas a organização, podendo ser até um fato irreversível. (DE SORDI, 2008 p.41).

Evidentemente que definir a medida correta de informação a ser produzida depende do público-alvo, a empresa deve buscar informações que atendam seus

propósitos, e não informações que foram produzidas aleatoriamente, ou para um segmento diferente ao seu.

Em se tratando do potencial da informação Beuren (1998 p. 45) diz:

É preciso ressaltar que ele depende exclusivamente do usuário. Todavia, a principal diferença da informação em relação aos demais ativos da empresa, é que ela é infinitamente reutilizável, sem, contudo se deteriorar ou depreciar em função do uso.

Igualmente aos outros ativos a informação tem um valor significativo dentro da organização, e representa um mecanismo de extrema importância para as atividades que a empresa pratica no decorrer de seu processo. Ela não perde valor monetário em decorrência de seu uso. Por isso é muito significativa dentro do patrimônio organizacional.

A informação é vital para o sucesso da organização, para a sua competitividade perante o mercado, depende de sua correta utilização, e as empresas que possuem grande disponibilidade de informação qualitativa possuem um potencial para geração de lucros maior.

2.4 Fonte da informação

Para que façam uma boa utilização da informação, ela não pode ser aleatória ou não possuir fonte confiável, deve ser inteiramente precisa, para que as decisões embasadas nela se fundamentem e alcancem os objetivos pretendidos.

De Sordi (2008 p. 34) “Informação íntegra ou incorruptível está associada na maioria dos casos, fortemente, dependente dos recursos de segurança relacionados às tecnologias da informação utilizadas para o seu processamento, armazenamento e transmissão”.

O importante é observar se a falha ou fraude está no processo interno, ou é uma atitude externa. O nível de veracidade da informação está muito ligado a fonte, método e processo empregado em sua geração.

Em se tratando da fonte da informação De Sordi (2008, p.50) entende que:

A informação confiável é aquela justificada, ou seja, à qual os usuários conferem crédito, aquela em que se acredita, apesar de não possuir um atestado de veracidade[...]. A confiabilidade da informação está fortemente atrelada à percepção do leitor quanto à autoridade e credibilidade da fonte

[...] relaciona-se à idéia cognitiva: prestígio, respeito, reputação da fonte, autor ou instituição.

Deve-se perguntar: Quem é o autor da informação? Fazendo isto há uma postura crítica e reflexiva sobre a informação que está sendo oferecida, recebida, observar-se é fonte de pesquisa ou apenas uma opinião pessoal, embora não há como dizer se uma é melhor que a outra, quando são feitas pesquisas o respaldo é maior, embora uma determinada experiência pessoal no assunto também pode gerar um informação tão quanto eficaz quanto a obtida através de pesquisas. (CASTRO, 2005).

3 INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÃO

A informação só é útil quando utilizada, e deve ser de forma correta, comunicação interna é fundamental desde a criação até o implemento das decisões embasadas nas informações produzidas ou recebidas.

Acerca da tomada de decisão Beuren (1998 p. 28) "quanto maior for a sintonia entre a informação fornecida e as necessidades informativas dos gestores, melhores decisões poderão ser tomadas".

Segundo Sêmola (2003 *apud* DA SILVA E OCULATI, 2005) "A informação representa a inteligência competitiva dos negócios e é reconhecido como ativo crítico para a continuidade operacional da empresa".

Se para tomar uma decisão o responsável precise de uma informação precisa, que corresponda a sua real necessidade, obtendo esta, sua decisão terá embasamento maior, e conseqüentemente a possibilidade de sucesso também será maior. Se a informação gerada e entregue aos administradores não corresponder a suas expectativas, poderá prejudicar a tomada de decisão, podendo ocasionar equívocos, e conseqüentemente um risco à empresa.

Para Miller *et al* (2001 *apud* FAVARETTO 2005):

Empresas de qualquer tipo devem desenvolver-se e reagir a mudanças no ambiente, alavancando informações para tomar decisões efetivas e por meio disto sustentar sua viabilidade no ambiente global. O objetivo de gerenciar informações é suportar a solução de problemas e a tomada de decisão.

Sem informação de qualidade não há como tomar decisões com respaldo, sua correta utilização trará grande satisfação aos usuários, e o risco de uma decisão equivocada fica menor. Não há como uma empresa se manter competitiva em um ambiente que está sempre em mudanças que influenciam direta ou indiretamente a forma de atuação destas.

Para se ter uma informação capaz de subsidiar as tomadas de decisões deve-se verificar de onde são geradas e qual o tipo de informação. O usuário precisa fazer uma seleção, definindo corretamente quais as informações que irá usar.

Segundo BATISTA (p.39 2006) as informações podem ser classificadas como operacionais ou gerenciais.

- a) Informações operacionais:** são geradas pelas rotinas operacionais da empresa, adquiridas pelos mecanismos de controle interno, seu principal foco é manter a empresa funcionando e são geradas, por exemplo, na emissão de notas fiscais de saída de produtos ou serviços.
- b) Informações gerenciais:** São as informações utilizadas especificamente para a tomada de decisões, inerentes ao planejamento, controle, à formulação, ao acompanhamento de políticas e à interpretação de resultados, onde cada área da empresa pode necessitar de um tipo de informação diferente, dessa forma deve-se atentar para as características de cada informação e a necessidade de todos os usuários.

Seja a informação operacional ou gerencial os executivos devem ter de modo objetivo e claro, qual o papel que estas representam e sua relevância dentro da organização. Passa a ser então, um diferencial competitivo para a empresa.

Para McGee e Prusak (1994 p. 3):

Os executivos de alto nível precisam começar a determinar claramente o papel que a informação vai desempenhar no projeto e execução da estratégia competitiva de suas empresas, ou se arriscarão a ficar numa posição de desvantagem perante seus concorrentes mais capacitados no que se refere a informação.

Para Carmo e Pontes (2005).

Uma visão do panorama mundial da situação de negócios das empresas mostra que, na transição de uma sociedade industrial para uma sociedade de informação, a capacidade de gerar, analisar, controlar e distribuir as informações passa a ser um ponto estratégico para as organizações.

Pesquisadores de negócios, consultores em todo o mundo, evidenciam para as empresas de hoje, a encararem a gestão do conhecimento e a se voltarem totalmente para ela, devido ao mercado demasiadamente competitivo, nas necessidades de seus colaboradores, para uma gestão eficaz do conhecimento, assim, obterem vantagem perante os concorrentes. (VON KROGH, ICHIJO e NONAKA, 2001, p11).

Não há como uma empresa se manter competitiva se não conseguir gerar ou distribuir as informações a que necessite, o correto tratamento da informação é imprescindível para sua qualidade e, conseqüentemente, uma perfeita utilização perante o mercado em que está inserida.

A empresa deve manter claro suas estratégias, e o resultado a ser obtido para todos os envolvidos, pois evita que sejam feitos esforços de forma independente e em sentidos opostos, e assim, o resultado final pode não ser o realmente desejado. (ALBERTIN A. e ALBERTIN R., 2005).

No processo de trabalho, a tomada de decisão é considerada a função que caracteriza o desempenho da gerência. Independentemente do aspecto da decisão, esta atitude deve ser fruto de um processo sistematizado, que envolve o estudo do problema a partir de um levantamento de dados, produção de informação, estabelecimento de propostas de soluções, escolha da decisão, viabilização e implementação da decisão e análise dos resultados obtidos. (ÉVORA e GUIMARÃES, 2004).

A tomada de decisão em uma organização obedece a padrões que são diferentes para cada uma delas, características de como ela enfrenta os desafios e metas que possui, que se tornam em regras ou valores pela qual ele preserva. A comunicação na empresa neste instante subsidia a tomada de decisão, atingindo a eficiência e um nível mais elevado de comportamento racional, de acordo com o padrão esperado por ela. (ÉVORA e GUIMARÃES, 2004).

Para se tomar uma decisão importante é necessário confiar integralmente na informação em que se aplica a decisão. Pode-se até, se for o caso, exigir informações adicionais ou uma segunda confirmação, de outra fonte. Se essa informação é genérica, ou geral, isto é, elaborada ou direcionada para tipos de empresas semelhantes, um melhor aprofundamento da pesquisa, ou um melhor detalhamento, específico para aquela empresa ou para uma necessidade eventual que tenha surgido.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste artigo foram pesquisadas 10 (dez) empresas localizadas no município de Nova Brasilândia D'Oeste – Estado de Rondônia, que possui uma população de aproximadamente 17.170 habitantes (IBGE 2007). Como critério para escolha das empresas pesquisadas, fez-se observação e constatação das maiores empresas do município, no ramo de supermercados e lojas de vestuário, estas com no máximo 20 funcionários. Pesquisa realizada no período de 04 a 08 de maio de 2009, entrevistando-se o administrador ou gerente das empresas referidas.

A partir da leitura de artigos, livros e consultas realizadas na *internet* de obras pertinentes ao assunto, elaborou-se um questionário contendo 07 questões fechadas, visando avaliar as empresas, sob a ótica da importância da qualidade da informação em relação à fonte, quantidade disponibilizada para análise e tempo em que é obtida a informação. Realizando-se uma pesquisa-levantamento em que entrevista-se diretamente as pessoas cujo comportamento deseja-se conhecer. (JUNKES e SANTOS, p. 26).

A pesquisa procurou identificar, indicadores nas empresas relativos à preocupação com a qualidade da informação, que as mesmas utilizam em seus processos decisórios.

I - No processo de tomada de decisão a empresa utiliza:

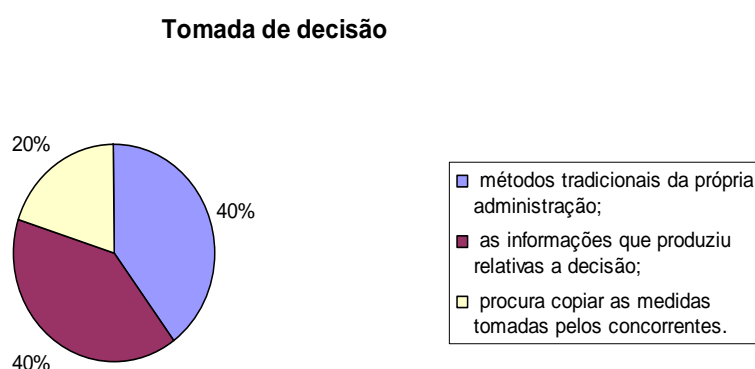


Figura 1. Proporção de entrevistados, conforme a tomada de decisão
Fonte: elaborado pelo autor

Esta figura representa em forma de gráfico, a maneira com que as empresas pesquisadas tomam suas decisões. A utilização de informações produzidas por ela individualizando cada caso é igual ao uso tradicional de técnicas que sempre usaram, total de 40%, e a observação e cópia de decisões dos concorrentes é de 20% das empresas.

Os envolvidos nos processos decisórios precisam determinar claramente o papel que a informação vai desempenhar no projeto e execução da estratégia competitiva de suas empresas, ou se arriscarão a ficar numa posição de desvantagem perante seus concorrentes mais capacitados no que se refere a informação (MCGEE e PRUSAK 1994 p. 3). Isto é deveria haver uma participação maior de informações produzidas pela administração para que as decisões tomadas tivessem respaldo maior e a qualidade da decisão também seria elevada.

II - A empresa na tomada de decisão:

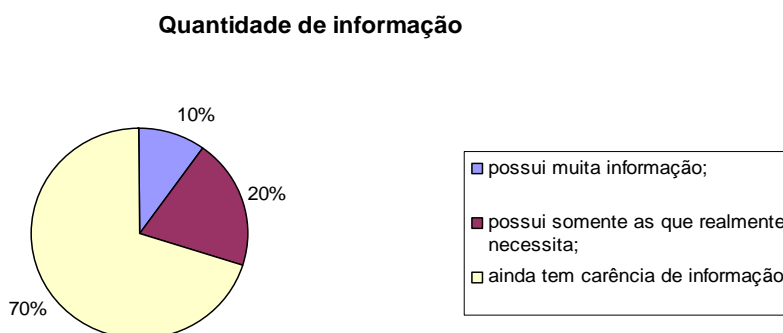


Figura 2. Proporção de entrevistados, conforme a quantidade de informação
Fonte: elaborado pelo autor

Neste figura, fica claro que as empresas pesquisadas da cidade de Nova Brasilândia D'Oeste, têm uma carência enorme em relação à quantidade de informação, informação não somente em quantidade mais rica em detalhes que atendam todos os anseios do administrador, para subsidiar as tomadas de decisões. São prejudicadas com a falta de informação no instante em que precisam agir perante o mercado. Então se torna um problema, com uma gama de informações, selecionar entre elas, as que realmente interessam.

III - São fontes seguras, com informação confiável?

Fontes seguras, confiáveis

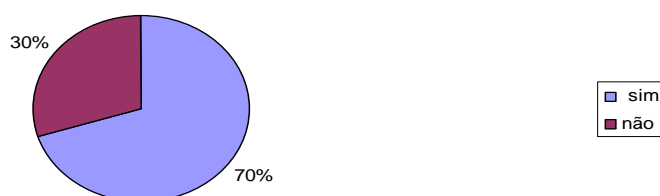


Figura 3. Proporção de entrevistados, de acordo com as fontes de informação que possuem.
Fonte: elaborado pelo autor

Ser uma fonte segura significa ter prestígio, respeito, reputação da fonte, autor ou instituição, se assemelha a uma espécie de fé (OLETO, 2006). Este gráfico mostra que 70% das empresas pesquisadas tem fontes de informações em que podem confiar, em alguns casos delas, a própria administração é a fonte. Sobretudo, a informação deve ser forte, em termos de fonte, pois de nada adianta dados, gráficos e outros, se não se pode confiar que sua aplicação, será feita com segurança.

IV - São precisas de acordo com a necessidade da empresa?

Atendem a necessidade

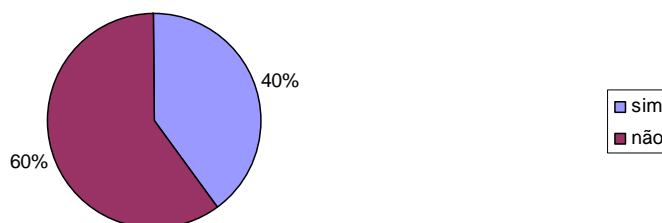


Figura 4. Proporção de entrevistados satisfeitos com as informações disponíveis.
Fonte: elaborado pelo autor

Quando há a real necessidade de se agir, o responsável precisa ter todas suas dúvidas sanadas e tudo que necessita deve já estar esclarecido. A informação

que ele necessita deve estar a sua disposição. Embora sejam confiáveis, às vezes são distorcidas e chegam ao usuário final, com dispersão. Desvio de foco. Pode ser o problema uma estrutura interna, e ou, falhas de comunicação, no momento em que se solicita e no momento em que é disponibilizada, apenas 40% das empresas pesquisadas afirmam que possuem informações de acordo com suas expectativas.

De Sordi (2008, p. 42) "Com o passar do tempo, as informações têm forte propensão a se desvincularem, a se desatualizarem da realidade que representam".

V - A empresa já perdeu oportunidades no mercado, por não ter tido acesso a uma informação essencial em tempo hábil?

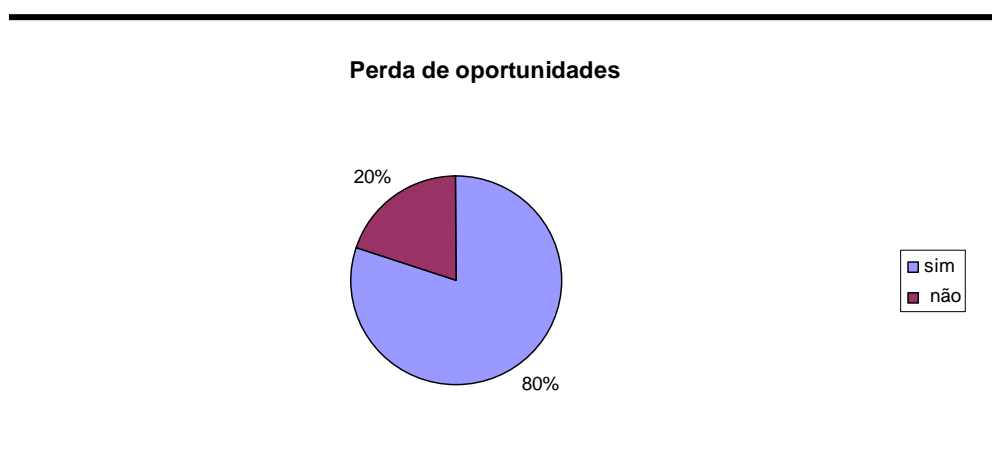


Figura 5. Proporção de entrevistados que afirmam perderem oportunidades de mercado.
Fonte: elaborado pelo autor

Esta figura mostra que 80% das empresas pesquisadas já tiveram prejuízos, por não receberem a informação de que necessitavam, precisavam ter, mas não tiveram a seu alcance no momento certo, e o tempo para a decisão esgotar-se. As vezes ficam inertes, por não saberem das mudanças externas que estão acontecendo, e sua reação perante elas.

Conforme De Oliveira (2005, p. 37) "uma informação produzida que não seja distribuída em tempo hábil da tomada de decisão praticamente perde o seu sentido".

De Sordi (2008, p. 42) "[...] Quanto maior a velocidade de atualização das informações menor o risco de obsolescência".

VI - A estrutura organizacional da empresa permite uma transmissão eficiente de informação?



Figura 6. Proporção de entrevistados, que tem uma estrutura organizacional eficiente.
Fonte: elaborado pelo autor

Em relação a estrutura organizacional que a empresa deve ter basicamente para não ser prejudicada em seus próprios métodos De Sordi (2008, p.40) relata:

À disponibilidade da informação são geradas não apenas por exageros na configuração das “travas de segurança”, mas também pela indisponibilidade dos recurso de tecnologia da informação, como a inoperância ou mesmo a baixa performance do servidor que armazena e gerencia o a cesso a esta, indisponibilidade da linha de comunicação ou de outros recursos da rede que não possibilita sua transferência entre o servidor da informação e o ambiente computacional do usuário final (leitor), entre outras dificuldades tecnológicas.

Desde o processo de análise e interpretação de dados digitação e produção da informação a estrutura da empresa deve estar interligada, todos os envolvidos devem saber da importância de seu papel dentro da empresa, do primeiro passo na formulação das informações e entrega dela aos seus respectivos interessados.

A empresa deve manter claro suas estratégias, e o resultado a ser obtido para todos os envolvidos, pois evita que sejam feitos esforços de forma independente e em sentidos opostos, e assim, o resultado final pode não ser o realmente desejado. (ALBERTIN A. e ALBERTIN R., 2005).

Fica claro que metade das empresas estudadas, estão aquém de um nível elevado de comunicação interna, para se mostrarem competitivas e eficientes.

VII – Na empresa as informações utilizadas, com frequência encontram-se bem localizadas, isto é, em local certo ou com pessoa certa?

Controle das informações

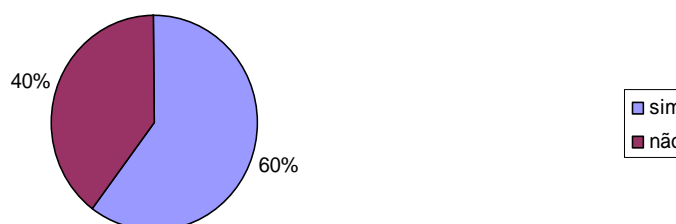


Figura 7. Proporção de entrevistados, quanto ao controle da informação.
Fonte: elaborado pelo autor

As informações não podem estar dispersas, ou estas retalhadas em partes com pessoas diferentes, ficando mais difícil sua utilização, aplicação. Para (Martin 1991) “O controle da informação é um fator de sucesso crítico para os negócios e sempre teve fundamental importância para as corporações do ponto de vista estratégico e empresarial”.

Por isso as empresas sejam, pela sua estrutura organizacional ou pessoal, devem atentar para esse controle, pois a localização e juntada das informações não podem gerar mais esforços que produzi-las. As empresas pesquisadas se mostram com 60% delas afirmando que possuem um controle efetivo sobre suas informações, fazendo com que se torne mais fácil e rápido a tomada de decisão.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema pesquisado se mostra muito interessante e convidativo, possui inúmeros tipos de pesquisas que podem ser elaboradas para um melhor aprofundamento, objetivando sempre o conhecimento de administradores e outros interessados na área.

Na pesquisa realizada pode se notar que ainda há um paradigma em relação à importância que as empresas pesquisadas dão à qualidade da informação no

momento em que vão tomar suas decisões, toma-se até a prática de repetir as ações em casos semelhantes, mas nem sempre idênticos em certos momentos por haver uma grande carência de conhecimento e pesquisa. Por não haver uma individualização de fatos, ocasiona-se uma falha no processo decisório, visto que a busca por novas informações, só é primordial para 40% das empresas estudadas. Isso explica o fato de que 70% delas possui carência de informação, não havendo uma constante busca, não há um real progresso em relação a qualidade da informação.

Tratar-se de empresas de pequeno porte, e a maior delas possui apenas 20 funcionários, suas maiores fontes, segundo elas, são totalmente confiáveis para 70%, isso traz uma maior tranquilidade, mas não garante a veracidade da informação, nem sucesso na decisão, apenas uma confiabilidade muito forte. Outro ponto importante em relação a qualidade da informação verificado na pesquisa é quanto ao não atendimento de uma necessidade da empresa, seja um dado faltante ou ele em tempo incerto, nota-se que as empresas pesquisadas afirmam que na maioria das vezes suas reais expectativas não são supridas quando a oportunidade aparece, ocasionando dificuldades, reais prejuízos foram percebidos, por não haver uma informação qualitativa.

Estrutura organizacional da empresa, se não há uma comunicação eficiente entre todos os setores da empresa, torna-se mais difícil que a circulação das informações seja eficaz. Apesar de a maioria delas ter, dentro da empresa local e pessoa certa onde podem obter ou tomar decisão; metade delas não possui uma comunicação interna que seja capaz de dar suporte, às suas eventuais necessidades de transmissão de decisões tomadas.

Com a elaboração deste artigo pode se concluir que os empresários de Nova Brasilândia ainda não estão totalmente preocupados com o nível de acurácia de suas informações no momento de seus processos decisórios, apesar de já terem percebido, obtiveram perdas relevantes por não haver uma maior preocupação com a qualidade da informação.

5 REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz e ALBERTIN, Rosa M. de Moura. Tecnologia de Informação e Desempenho Empresarial. Atlas: São Paulo, 2005.

BATISTA, Emerson de Oliveira. *Sistemas de Informação: o uso consiente de tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2006.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da Informação**: Um Recurso Estratégico No Processo De Gestão Empresarial. Atlas: São Paulo, 1998.

CARMO, Vadson Bastos e PONTES, Cecilia Cunha. **Sistemas de informações gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas**; Disponível em: <http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/para_ms/id/312750.html> Acesso em: 02/11/2008.

CASTRO, Aldemar Araújo. Avaliação da qualidade da informação. Disponível em: www.metodologia.org/ecmal/livro/pdf/acl_01.pdf>. Acesso em: 15/03/2009.

DA SILVA, Giliard Francisco e OCULATI, Tiago Rodrigo da Silva. **A Informação**: O maior patrimônio de uma organização; Disponível em: <http://artigocientifico.uol.com.br/uploads/artc1182475232_17.pdf>. Acesso em: 15/10/2008.

DE OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo. Atlas. 2005.

DE SORDI, Jose Osvaldo. *Administração da Informação; fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008.

ÉVORA, Yolanda Dora Martinez e GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000100009&script=sci_arttext&tlng=pt> Acesso em: 18/04/2009.

FERREIRA, Alípio do Amaral. *Comunicação para a qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

FAVARETTO, Fabio. **Melhoria da qualidade da informação no controle da produção**: estudo exploratório utilizando *Data Warehouse*. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132007000200010&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 15/10/2008.

GOMES, Elisaeth e BRAGA, Fabiane. **Inteligência Competitiva**: Como Transformar Informação em um negócio lucrativo. Rio de Janeiro. Campus. 2001.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/contagem2007/RO.pdf>>. Acesso em: 25/05/2009

JUNKES, Maria Bernadete e DOS SANTOS, Maria Lindomar. **Primeiros Passos Da Metodologia Científica Na Graduação**. Rolim de Moura/RO: D' Press Editora & Gráfica. 2008.

MCGEE, James e PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação:** Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica; Tradução de Astrid Beatriz de Figueiredo. Rio de Janeiro. Campus, 1994.

OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652006000100007&script=sci_arttext>. acesso em 28/05/2009.

OLVEIRA, João Nuno e AMARAL, Luís Alfredo - **O papel da qualidade da informação nos sistemas de informação.** Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/2183>>. Acesso em: 28/10/2008.

OLIVEIRA, Otávio J. et al. **Gestão da Qualidade.** São Paulo. Pioneira Thomson Learning. 2004.

VON GROGH, George; ICHIJO, Kazuo e NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação de conhecimento:** reinventando a empresa com o poder da inovação contínua; tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro. Campus, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE 1

QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS EMPRESAS

1. No processo de tomada de decisão a empresa utiliza:
- a) métodos tradicionais da própria administração;
 - b) as informações que produziu relativas a decisão;
 - c) procura copiar as medidas tomadas pelos concorrentes.

2. A empresa na tomada de decisão:
- a) possui muita informação;
 - b) possui somente as que realmente necessita;
 - c) ainda tem carência de informação.

De acordo com as fontes de informação:

3. São fontes seguras, com informação confiável? () sim () não
4. São precisas de acordo com a necessidade da empresa? () sim () não
5. A empresa já perdeu oportunidades no mercado, por não ter tido acesso a uma informação essencial em tempo hábil?
- a) sim
 - b) não
6. A estrutura organizacional da empresa permite uma transmissão eficiente de informação?
- a) sim
 - b) não
7. Na empresa as informações utilizadas, com freqüência encontram-se bem localizadas, isto é, em local certo ou com pessoa certa?
- a) sim
 - b) não